

<p><b>תאריך אישור :</b> 31.12.2015  <b>תאריך עדכון:</b> 3.8.2021  <b>אחראי נוהל :</b> מבקרת המכללה  <b>מאשר הנוהל :</b> ועד מנהל  <b>עמוד 1 מתוך 6</b></p>	<p><b>שם הנוהל :</b>  <b>נוהל טיפול בתלונות עובדים</b>  <b>מס' נוהל : 01-007</b></p>
--	--

**1. מטרה**

מטרת נוהל זה לקבוע הסדרים באשר להגשת תלונות עובדים ולהגנה על עובדים המדווחים על הפרת חוקים, הוראות, הנחיות, פגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין או מעשי שחיתות על ידי המכללה ו/או מי מטעמה (להלן: "מעשה עבירה") ומאידך למנוע תלונות שווא על ידי עובדים.

**2. הגדרות**

- 2.1. "תלונה" - כל דיווח של עובד בכתב על ביצוע מעשה עבירה.
- 2.2. "מתלונן" - העובד/ת מגיש התלונה.
- 2.3. "בעל סמכות" - אחראי/ת, ממונה ישיר, ממונה עקיף, לרבות כל מי שהוסמך במסגרת תפקידו ועל פי שיקול דעתו להעניק זכות לעובד או להמליץ על הענקת זכות כאמור, או לקבוע או להמליץ על קביעת תנאי עבודה, או לקבל או לפטר עובד/ת או להמליץ על אלה.
- 2.4. "ועדת ביקורת" - ועדת הביקורת של המכללה.
- 2.5. "מבקרת פנים" - מבקרת הפנים של המכללה.
- 2.6. "נציבת התלונות" - הגורם האחראי על הטיפול בתלונות בגין מעשה עבירה כאמור בסעיף 3 להלן.

**3. נציבת התלונות**

מבקרת הפנים של המכללה, בתוקף תפקידו, תשמש כנציבת תלונות לצורך נוהל זה.

**4. הגשת תלונה**

- 4.1. תלונה על מעשה עבירה לכאורה תוגש על ידי העובד/ת לנציבת התלונות. התלונה תוגש בכתב על גבי טופס הגשת תלונה (מצורף נספח 1) ותכלול את העובדות המהוות את מעשה העבירה, שמות העובדים הנוגעים בדבר, שמו של המתלונן/ת תאריך וחתימת המתלונן/ת.
- 4.2. המתלונן/ת יצרף לטופס התלונה כל מסמך ו/או מידע הקיים ויכול לתמוך בתלונה ולסייע בבירור התלונה.
- 4.3. נציבת התלונות לא תידרש לבירור תלונה אם חלפו יותר מ-12 חודשים מיום שנוצרה עילתה.
- 4.4. תלונות אנונימיות תיבדקנה במקרים חריגים בהם נושא התלונה הינו בעל חשיבות ציבורית ו/או בעל חשיבות רבה לפעילות התקינה של המכללה ו/או היורד לשורשן של הנורמות הראויות, וניתן לברר התלונה על סמך מסמכים ו/או מידע אובייקטיבי זמין, רשאית נציבת התלונות, לאחר התייעצות עם יו"ר ועדת הביקורת, להחליט על בדיקת התלונה.

**5. טיפול בתלונה**

- 5.1. עם קבלת התלונה תדאג נציבת התלונות לרישומה, רישום הכולל מספר סידורי, נושא התלונה, תאריך קבלת התלונה, פרטי המתלונן/ת (שם, כתובת, טלפון וכו').
- 5.2. לאחר עיון בתלונה ועריכת בירור ראשוני, תחליט נציבת התלונות אם יש להמשיך בבירור התלונה או שאין בה ממש, ותודיע על החלטתה למתלונן/ת. תשובת נציבת התלונות תישלח למתלונן, תוך 14 יום

<p><b>תאריך אישור:</b> 31.12.2015  <b>תאריך עדכון:</b> 3.8.2021  <b>אחראי נוהל:</b> מבקרת המכללה  <b>מאשר הנוהל:</b> ועד מנהל  <b>עמוד 2 מתוך 6</b></p>	<p><b>שם הנוהל:</b>  <b>נוהל טיפול בתלונות עובדים</b>  <b>מס' נוהל: 01-007</b></p>
---	--

ממועד קבלת התלונה, אלא אם הודיעה הנציבה למתלונן/ת בכתב (בתוך המועד האמור) כי דרוש לה פרק זמן נוסף לצורך קבלת החלטה.

5.3. החליטה נציבת התלונות על המשך בירור התלונה, תפעל בהתאם לכללי הצדק והביקורת המקובלים לרבות פניה לקבלת עמדת המוזכרים בתלונה, וזאת אלא אם קיימים טעמים מיוחדים שיפורטו, שלא לעשות כן.

5.4. נציבת התלונות תפעל לבירור התלונה בכל דרך שתמצא לנכון והיא אינה כפופה לסדרי דין או לדיני ראיות.

5.5. אם כבר הוחל בידי המתלונן/ת או נגדו בהליך שיפוטי בעניין בו עוסקת התלונה, לא תברר אותה הממונה ואם במהלך בירור התלונה הוחל בהליך שיפוטי כזה, תופסק תהליך הבירור על ידה.

5.6. לצורך הבירור, רשאית נציבת התלונות לקבל מכל אדם או גוף, בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לסייע לבירור התלונה. כמו כן רשאית נציבת התלונות, לשמוע את המתלונן, או את העובדים האחרים המוזכרים בתלונה או כל אדם אחר, אם ראתה תועלת בכך.

5.7. עם סיום הליך הבירור, תשלח נציבת התלונות למתלונן תשובה, בכתב, שתכלול את מהות התלונה, תקציר תהליך הבירור שנערך, ממצאיו מסקנותיו והמלצותיו (להלן: "ההודעה על סיום בירור התלונה"). עותק ההודעה יועבר ליו"ר הביקורת, ליו"ר וועד המנהל, למנכ"ל המכללה ולנשיא המכללה.

5.8. המלצות נציבת התלונות במסגרת ההודעה על סיום הטיפול בתלונה, יובאו בפני הוועד המנהל אשר יחליט בהתייעצות עם ועדת הביקורת, האם לאמץ את מסקנות והמלצות נציבת התלונות לרבות לנקוט בצעדים אופרטיביים נדרשים. הוועד המנהל רשאי בהתייעצות עם ועדת הביקורת, להחליט על צעדים נוספים ו/או שונים מאלה שנקבעו על ידי נציבת התלונות.

#### 6. חשיפת זהות המתלונן

זהותו ופרטיו של המתלונן/ת אשר ביקש למנוע חשיפת שמו, יישמרו חסויים במהלך בירור התלונה ובלבד שאין באמור כדי לפגוע בבירור התלונה. לא ניתן לענות לבקשת המתלונן/ת שלא לחשוף את זהותו, תיידע נציבת התלונות את המתלונן/ת על מנת שיוכל להחליט האם להיחשף או לבטל תלונתו.

#### 7. הגנה על עובד/ת שהגיש/ה תלונה

7.1. לא ייפגעו תנאי עבודתו ו/או מעמדו ו/או שכרו של עובד/ת שהתלונן/ה ולא יפוטר בשל כך שהגיש תלונה, או שסייע לעובד/ת אחר להגיש תלונה או שמסר מידע לנציבת התלונות או ששיתף עימו פעולה (להלן: "התנכלות").

7.2. עובד/ת שרואה עצמו נפגע בשל התנכלות, רשאית להגיש תלונה בעניין לנציבת התלונות. מצאה ממונה את תלונת העובד/ת מוצדקת, יודיע על כך לוועד המנהל אשר בכפוף להיוועצות בוועדת

<p><b>תאריך אישור :</b> 31.12.2015  <b>תאריך עדכון:</b> 3.8.2021  <b>אחראי נוהל :</b> מבקרת המכללה  <b>מאשר הנוהל :</b> ועד מנהל  <b>עמוד 3 מתוך 6</b></p>	<p><b>שם הנוהל :</b>  <b>נוהל טיפול בתלונות עובדים</b>  <b>מס' נוהל : 007-01</b></p>
--	--

הביקורת יורה על כל פעולה הדרושה על מנת למנוע הפגיעה בעובד (לרבות ביטול פיטורי העובד, העברתו למשרה אחרת במכללה וכו').

#### 8. סיום הטיפול

עם משלוח התשובה הסופית למתלונן, יסתיים הטיפול בתלונה ונציבת התלונות תדאג לכך שהפרטים הבאים יתועדו:

- מהות התלונה
- הגורמים המעורבים
- תקציר הפעולות שנעשו לבירור התלונה.
- החלטתה בשאלה האם הייתה התלונה מוצדקת ואם לאו.
- תאריך סיום הטיפול בתלונה ועדכון המתלונן.

#### 9. הגשת תלונת שווא

- 9.1. תלונת שווא הינה תלונה שהמתלונן/ת ידעה/ה או היה עליו לדעת שהעובדות שביסודה הן שגויות או הוכחו ככוזבות.
- 9.2. הגשת תלונת שווא וכן הגשת תלונה בגין זוטי דברים וממניעים קנטרניים הינה עבירת משמעת.
- 9.3. מצאה נציבת התלונות כי תלונה שהוגשה הינה תלונת שווא כאמור בסעיף 9.1 לעיל, תדווח על כך למנכ"ל ולסמנכ"ל בכיר מנהל ומשאבי אנוש לצורך טיפול בבירור המשמעת.

#### 10. סודיות

נציבת התלונות תשמור בסודיות מוחלטת ומלאה את פרטי התלונה ו/או כל חומר אחר שהתקבל בקשר עם הגשת התלונה ולא תגלה לכל אדם ו/ או תאגיד ו/ או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בטיפול בתלונה, כל מידע בקשר עם התלונה ו/או המתלונן/ת שהגיע לידיעתו בקשר עם או כתוצאה מבירור התלונה אלא אם הדבר מתחייב לפי דין.

#### 11. תוקף

הנוהל יכנס לתוקפו ממועד אישורו על ידי ועד מנהל.

<p>תאריך אישור : 31.12.2015 תאריך עדכון : 3.8.2021 אחראי נוהל : מבקרת המכללה מאשר הנוהל : ועד מנהל עמוד 4 מתוך 6</p>	<p>שם הנוהל : נוהל טיפול בתלונות עובדים מס' נוהל : 01-007</p>
--	---

תאריך אישור : 31.12.2015 תאריך עדכון : 3.8.2021 אחראי נוהל : מבקרת המכללה מאשר הנוהל : ועד מנהל עמוד 5 מתוך 6	<b>שם הנוהל :</b> <b>נוהל טיפול בתלונות עובדים</b> <b>מס' נוהל : 01-007</b>
---	---

נספח א'

**טופס דיווח על תלונה**

שם המתלונן/ת : \_\_\_\_\_  
 טלפון נייד : \_\_\_\_\_ טלפון : \_\_\_\_\_  
 דואר אלקטרוני : \_\_\_\_\_  
 מחלקה : \_\_\_\_\_  
 נגד מי התלונה : \_\_\_\_\_  
 תאריך המקרה : \_\_\_\_\_  
 תיאור התלונה : \_\_\_\_\_

מדוע לדעתך פעולת המכללה או בעל הסמכות אינה מוצדקת :

מה היו פעולותיך עד לכתיבת התלונה בכדי לפתור את הבעיה, אם ברשותך מסמכים נלווים, כולל העתקי פניות ותשובות שקיבלת, צרף אותם :

במידה ואפשרי, האם מנהלך הישיר עודכן בדבר תלונתך? אם כן אנא פרטי מה היו הפעולות אותן ביצעה? \_\_\_\_\_

מה הסעד המבוקש על ידך : \_\_\_\_\_

האם העניין תלוי ועומד או שהוכרע על ידי בית משפט או בית דין כן ( ) לא ( )

תאריך : \_\_\_\_\_ חתימת העובד/ת המתלונן : \_\_\_\_\_

<p>תאריך אישור : 31.12.2015 תאריך עדכון : 3.8.2021 אחראי נוהל : מבקרת המכללה מאשר הנוהל : ועד מנהל עמוד 6 מתוך 6</p>	<p>שם הנוהל : נוהל טיפול בתלונות עובדים מס' נוהל : 01-007</p>
--	---